

「書かない窓口」導入の進め方

株式会社コミクリ総研

背景

「書かない窓口」導入は、自治体フロントヤード改革の一環

総務省が推進する自治体フロントヤード改革の取り組みとして「書かない窓口」が取り上げられています。「書かない窓口」とは、行政手続きのオンライン化だけでなく、来庁者が手書きすることなく申請書等の書類を作成し、申請書作成の手間を軽減するサービスのことで、申請書類記入の省力化により滞在時間や、待ち時間が削減されます。

但し、「書かない窓口」の導入に当たっては、その実現方法として、実現する場面、対応者、印字方法、課題等の利用方法を明確に整理し、適切なツールを選択することが必要となります。例えば、「書かない窓口」の実現方法として、必ずしもデジタルツールである必要はなく、どのようなツールが必要かを、実現すべき利用シーン(「あるべき姿」)を想定して、適切なツールを選択する必要があります。

なお、デジタルツールの選択肢の一つとして、デジタル庁の自治体窓口DX「書かないワンストップ窓口」の取り組みとして、ガバメントクラウド上に、デジタル庁が選定した複数の事業者が「窓口DXに資するパッケージ」機能(SaaS)を構築し、その機能を地方自治体が選択して利用する仕組み「自治体窓口DX SaaS」がありますが、それ以外の選択肢を含めて適切なツールを選択することが重要となります。

また、窓口の職員がデジタルツールを操作して「書かない窓口」を実現する場合には、これまで紙の申請書を前提とした受付対応から、デジタルツールを使った受付対応に切り替える必要があるため、受付処理の手続き手順を変更することが求められます。

そのためには、現状の業務フローや手順の課題整理など、現状分析からのアプローチではなく、「書かない窓口」で求められるデジタルツールを使った受付対応の業務フローや手順などを窓口業務改革の「あるべき姿」として設定し、検討を行うといったアプローチで取り組んでいくことが必要となります。

「書かない窓口」の実現方法の検討方法

「書かない窓口」とは

来庁者が申請書を手書きすることなく、予め申請書の項目を印字させることで、申請書を手書きしなくてもよい窓口のこと。

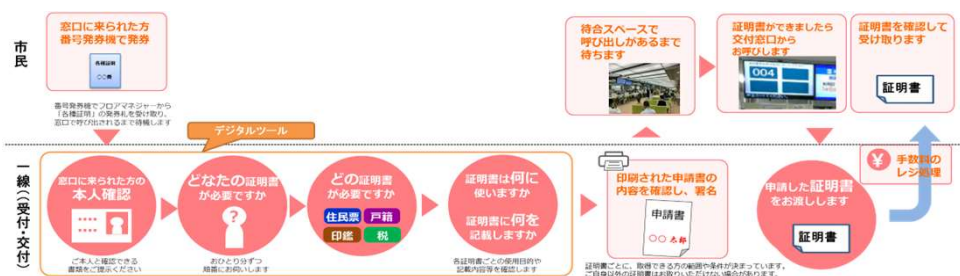
その効果としては、来庁者の「手書き」する作業を減らすことで、行政サービスの品質向上や住民満足度の向上が期待される。

「書かない窓口」の実現方法の検討方法としては、次のような観点で整理を行う必要があります。

場面	ツール	対応者	印字方法	課題
来庁前	オンライン申請	市民	手入力	入力ミス、市民負担
来庁後受付前	セルフ端末		手入力	入力ミス、市民負担
	ICカード読取機器		マイナンバーカードなどの本人確認書類	カードに登録させた項目以外の印字は不可、カードの読取速度がかかる
来庁後受付中	デジタル代筆	職員	データ連携	データ連携の調整、職員負担
	職員代筆		手書き	職員負担

【「書かない窓口」の受付処理の流れ(窓口の職員がデジタルツールを操作して「書かない窓口」を実現する場合)】

デジタルツールを使った 証明書交付の申請受付 の例



「書かない窓口」の「あるべき姿」に向けた検討方法

書かない窓口を実現するにあたり、次の2軸の組み合わせで、スタート段階からゴール(達成)段階を想定し、実現に向けたロードマップを描く必要がある。

- **軸①(範囲)**: 個々の窓口の現場(各課、各係=部分最適)か、各課と連携した全体的な窓口の現場(全庁的=全体最適)か
- **軸②(実現方法)**: 現状の改善的な方法(現状を肯定した改良)か、将来の革新的な方法(現状をゼロベースに創発)か

更なる革新的な展開へ

各課で連携を図り、法令の抜本的な見直しを図り、申請行為自体を省略化などの観点で改革し、そもそも申請書自体が不要
=そもそも「書く必要がない窓口」とする手続きの実施

申請様式や手続き自体の抜本的な見直し

- 統合化: 複数枚の申請書を1枚の申請書に集約
- 簡略化: 申請書の記載項目の削減
- 省略化: 住民異動届による他の手続きの届出のみなし

将来の革新的な方法 (現状をゼロベースに創発)

<軸②: 実現方法>

課ごとに、法令の見直しを図り、申請書の様式や申請項目等を共通化・簡略化などの観点で改革し、申請書の自動印字を実施

<軸①: 範囲>

各課と連携した全体的
(全庁的=全体最適)

各課で連携を図り、法令の見直しを行わない範囲で、申請書の様式や申請項目等を改善し、申請書の自動印字を実施

課ごとに、法令の見直しを行わない範囲で、申請書の様式や申請項目等を改善し、申請書の自動印字を実施

現状の改善的な方法 (現状を肯定した改良)

「書かない窓口」導入を検討するための進め方

「書かない窓口」導入に当たっては、実現すべき「あるべき姿」を具体的に設定し、その「あるべき姿」の実現に向けて、次のような進め方のステップで検討を行い、ツールの選定・設定、執務環境の変更、申請書の様式見直しなどを行ったうえで、実現すべき利用シーンを想定した実践的なロールプレイング形式の運用研修(適切な職員配置を含む)を実施することで、円滑な「書かない窓口」導入を図っていくことが可能となります。

さらに、「あるべき姿」から設定した「書かない窓口」の実現に向けて、段階的なロードマップを踏まえた窓口業務改革に取り組んでいくことが必要となります。

【「書かない窓口」導入のステップ】

現在の窓口の実情把握

実現すべき利用シーン
(「あるべき姿」やロードマップ)の検討

取り扱うべき手続き範囲の検討
(調査の実施)

ツールの選定・設定

執務環境の変更

申請書の様式見直し

※現状の業務フローや業務手順の整理や「窓口体験調査」などは、現在の窓口の実情把握の手段であって、実現すべき利用シーン(「あるべき姿」やロードマップ)を検討する手法ではありません。

【執務環境の変更の観点】

カウンター前	・記載台の撤去により生まれたスペースの有効活用(市民の動線の見直しの最適化や案内サインの変更も含む)
カウンター	カウンターに、パソコン設置が可能な電源や回線周りの調整(プリンターやタブレット端末の設置スペースなども含む)
カウンター後	バックヤード業務の効率化や、入力・審査といった執務スペースの調整(委託の場合を含めて、業務フローを踏まえた書類の流れの最適化)

実現すべき利用シーンを想定した実践的なロールプレイング形式な運用研修(適切な職員配置を含む)

段階的なロードマップを踏まえた窓口業務改革